

# Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva

---

Nieves González Fernandez-Villavicencio, Juan Antonio Barrera Gómez, M<sup>a</sup> José Gómez Fernández, Miriam Moscoso Castillo, Victoria Santos Flores, Marta Suárez Samaniego.  
Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

Resumen: Los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias están lejos de desaparecer y las tecnologías, en este caso las de la web social, están facilitando e impulsando una cada vez más demandada referencia virtual, con aplicaciones al alcance de todos. LibraryH3lp es un software en código abierto, que ha permitido a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla establecer un servicio de referencia virtual que comparten sus 19 bibliotecas de área, para atender preguntas generales o especializadas temáticas, así como las dudas sobre el uso de su catálogo Fama. Se presenta una primera valoración del servicio que se pondrá en completa explotación en este curso académico 2009-2010.

Palabras clave: Referencia virtual, Bibliotecas universitarias, software en código abierto, LibraryH3lp, Biblioteca de la Universidad de Sevilla

Título en inglés: Virtual Reference in Seville University Library: A shared experience.

Resumen en inglés: "Reference services in academic libraries are far from dead and technologies of the social web are facilitating and encouraging an ever-increasing demand for virtual reference with applications available to everyone. The open source software LibraryH3lp, has enabled the Library of the University of Seville establish a virtual reference service shared for 19 libraries to answer the common and specialized questions and about the use of Fama library catalog. We present a first assessment of the service that will live in the academic year 2009-2010."

Palabras clave en inglés: Virtual reference; academic libraries; open source; LibraryH3lp; Library of Seville University

## Servicios de Referencia: cómo hemos cambiado.

La tarea de referencia ha cambiado en estos últimos años como lo ha hecho el resto de las tareas bibliotecarias, siendo quizás este servicio en el que mejor podamos constatarlo. Hace treinta años se definía la tarea de referencia como la asistencia personal, ofrecida cara a cara por el personal de biblioteca a sus usuarios, en su búsqueda de información, y se concebía como una imprescindible intermediación entre usuario y colección. Hasta no hace mucho tiempo, un usuario podía venir a nuestras instalaciones con la necesidad de que le buscáramos una serie de artículos científicos sobre un tema concreto y para el día siguiente. Hoy día esa

búsqueda se hace en 30' que es lo que se tarda en construir la estrategia de búsqueda adecuada y clicar en el botón de texto completo de la base de datos o del metabuscador.

Las nuevas funcionalidades de los recursos electrónicos, los nuevos comportamientos de los usuarios en su búsqueda y recuperación de información, el uso de tecnologías móviles, están facilitando en gran manera el acceso a la información y reduciendo la necesidad de consulta a un bibliotecario de referencia o la visita física al mostrador de la biblioteca. Todas nuestras colecciones se están moviendo hacia lo digital y online y ya hemos aprendido que nuestros servicios deben situarse donde se localizan la información y el usuario. Esta nueva situación ha obligado a cambiar la forma en la que los bibliotecarios desarrollan su trabajo de referencia.

¿Cuál es el papel que estos servicios deben jugar a la luz de las transformaciones tecnológicas y sociales protagonizadas por servicios generales como Google, Wikipedia, o específicos como Ana de IKEA o ChaCha?

A una certeza hemos llegado: a pesar de las voces de alarma que vaticinaban la desaparición de los servicios de referencia ante la escasa demanda, esta tarea bibliotecaria no está desapareciendo, sólo ha cambiado el sitio en el que las transacciones están teniendo lugar; ya no se sitúan en el mostrador de referencia, ni siquiera en la biblioteca física, se está produciendo en la red.

Los servicios de referencia virtual en tiempo real son el intento de las bibliotecas por adaptarse a los nuevos hábitos y necesidades de sus usuarios<sup>1</sup>. El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva del usuario y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas. Hoy día se requiere una respuesta rápida, y es por ello que las bibliotecas están incorporando a sus servicios, sistemas de IM, chat, SMS, herramientas, sitios y redes sociales, Skype, Twitter o mundos virtuales.

Sin embargo, y a pesar de la incorporación de estos medios, los servicios de referencia virtual no sustituyen a los tradicionales, ni siquiera entre ellos, ya que no existe ningún método que satisfaga a todos los usuarios y reemplace completamente a los anteriores. No, por el momento.

## **Qué nos ofrece el mercado de la referencia virtual**

El panorama del mercado en los últimos años se encuentra muy diversificado y proliferan cantidad de productos que pueden aplicarse directa o indirectamente en los servicios de referencia virtual. Podemos comenzar diferenciando aquellas aplicaciones que requieren personal para la prestación del servicio, de las que son automáticas, como los agentes de respuestas. Esta clasificación no altera el planteamiento inicial que hace José Antonio Merlo en ThinkEPI, de manera que referencia digital es un término reservado a la intervención en línea de bibliotecarios mientras que otros servicios de información no bibliotecarios que se prestan también en línea no forman parte del mismo concepto.

**Las aplicaciones atendidas por bibliotecarios** ofrecen al público un enlace o una ventana en el sitio web, funcionando internamente mediante el uso de un servicio de mensajería instantánea (IM) o chat, que puede estar atendido por una o varias personas. Si en el caso del chat, el usuario tiene que acudir a la web en la que se encuentre, en el caso de IM, si tiene el contacto de la biblioteca en su lista, podrá hacer la pregunta desde su cliente de mensajería instantánea. Por tanto, la percepción de proximidad es mayor y garantiza un uso más intenso del servicio.

Si atendemos a la operatividad, los dos métodos son similares ya que permiten: incrustar el código del chat en distintos sitios web de la Biblioteca o de la organización; enviar URLs al usuario; gestionar colas para redirigir una consulta a otro bibliotecario; enviar informes o transcripciones al usuario y archivos entre bibliotecario y usuario o viceversa; personalizar el idioma de la interfaz; conservar el historial de sesiones de un mismo usuario. Estas características, relacionadas muchas de ellas con la expansión de widgets de todo tipo que surgen en la web 2.0, ofrecen la posibilidad a las aplicaciones de acercar el servicio al entorno más próximo del usuario – ejemplo de ello es el Qwidget de QuestionPoint.

De gran valor en este entorno, son también la conavegación (posibilidad de navegar de forma remota con el usuario), y el mantenimiento de una base de conocimientos común de respuestas compartidas.

Las aplicaciones atendidas por bibliotecarios, pueden ser comerciales (QuestionPoint de OCLC, Ask a Librarian de Tutor.com) o en código abierto, como LibraryH3lp, tema central de este artículo.

Además, en los últimos dos años y coincidiendo con el desarrollo de las herramientas de la web 2.0, se ha incrementado el número de servicios de referencia virtual que utilizan el chat de Meebo y los servicios de mensajería instantánea Messenger de Microsoft, GTalk de Google o Yahoo! Messenger.

Herramientas que se están aplicando a los servicios de referencia más recientemente son: el software para los SMS resultado de la expansión del móvil como plataforma, con algunas aplicaciones de interés como el canal SMS para el sistema Android de LibraryH3lp; software Voz por IP VOIP, que permite videoconferencia y el caso más significativo es Skype; el microblogging, para el cual Twitter se ha convertido en la herramienta de apoyo a los servicios de referencia de mayor impacto este año (el servicio de las bibliotecas de Maryland AskUsNow! que utiliza QuestionPoint también ofrece su cuenta de Twitter<sup>ii</sup>)

**Las aplicaciones automáticas** (agentes de respuestas automáticas), son sistemas que responden de forma interactiva a las preguntas más frecuentes de los usuarios planteadas en lenguaje natural. Un caso destacado es **IntelliResponse**<sup>iii</sup> que utiliza la University of Western Ontario<sup>iv</sup> en su servicio de referencia *Ask Western Libraries*, de forma complementaria a su servicio de referencia bibliotecario con LibraryH3lp.

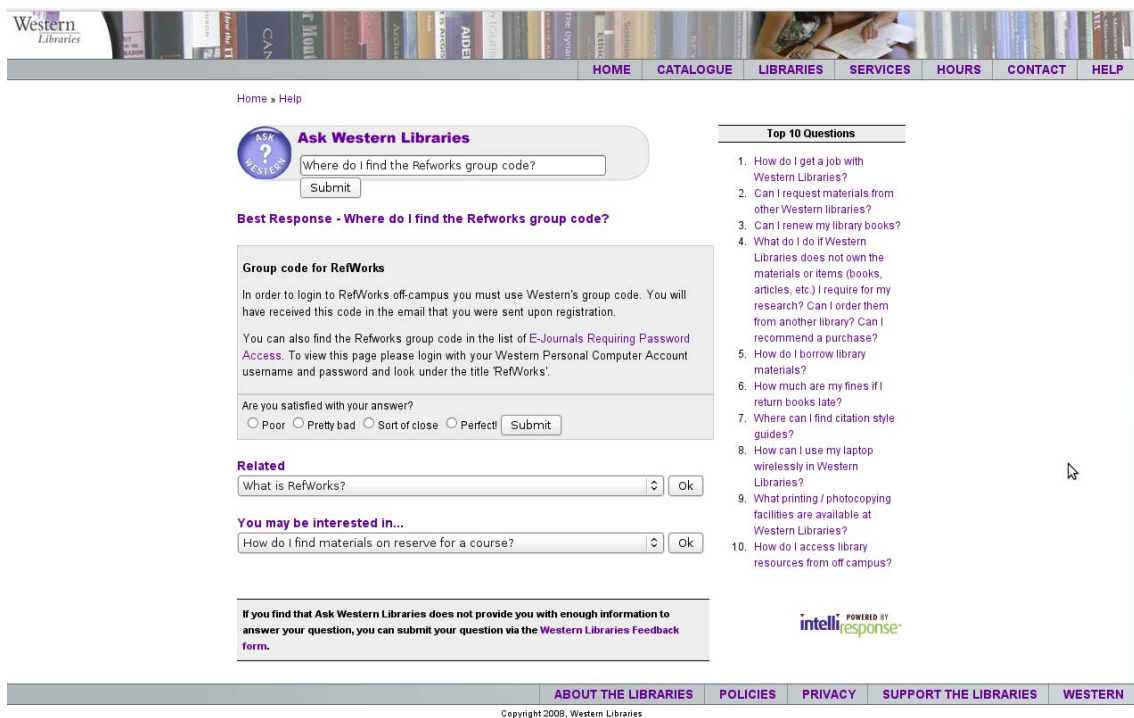


Fig. 1 Ask Western Libraries en las Bibliotecas de la University of Western Ontario

**LibraryH3lp** es un sistema de Mensajería Instantánea (IM) integrada y de chat vía Web que, como acabamos de ver, se incluye en el grupo poco abundante de aplicaciones en código abierto y ha sido diseñado específicamente para las necesidades de los servicios de referencia virtual de las bibliotecas.

Según sus creadores *Eric Sessoms* (Programador) y *Pam Sessoms* (*Bibliotecaria de Referencia*) este sistema destaca principalmente por su flexibilidad, ya que permite:

1. Diseñar e implementar todo el flujo de trabajo derivado de un servicio de consulta virtual vía chat.
2. Embeber la ventana del chat desde donde los usuarios efectúan sus consultas allí donde queramos.
3. Organizar el servicio de manera que sea atendido por operadores simultáneos, gestionar de esta manera las distintas conversaciones en cola y transferir las consultas dentro de la red de bibliotecas.
4. Disponer de una aplicación en código abierto (en parte) cuyas licencias tienen un coste muy bajo.

En origen, Library3hlp surge en el año 2003, para responder a las necesidades de tres bibliotecas universitarias, *Duke*, *North Carolina State* y *North Carolina at Chapel Hill*, que buscaban colaborar (aunando recursos compartiendo el personal), para mantener un servicio de referencia virtual incluso por la noche y conocido como "Night Owl".

Inicialmente y al igual que la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, probaron con otros sistemas gratuitos como Meebo, hasta que en 2007 comenzaron a utilizar una solución peer-to-peer denominada *Pidgin4Lib* que tras dar problemas les llevó a modificar y escribir de nuevo el código, origen de LibraryH3lp.

Buscando la flexibilidad del sistema, utilizan el *protocolo XMPP* (eXtensible Messaging and Presence Protocol) conocido como "jabber" que les permite mantener a la vez diversos sistemas de IM y un sistema web chat atendido por varios operadores.

Actualmente unas 17 bibliotecas extranjeras<sup>v</sup> utilizan este sistema para sus servicios de referencia virtual, entre ellas la Biblioteca Universitaria de Sevilla (BUS), única institución española que ha implementado la aplicación.

El soporte tecnológico es informal pero se presta por parte de los creadores del programa siempre que es posible - la experiencia de la BUS en este sentido ha sido positiva. Se mantiene la comunicación entre los usuarios del sistema mediante distintas herramientas: Google Groups, un Blog para anunciar los cambios y Twitter para problemas urgentes.

## Canales de referencia virtual que ofrece la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS)

La Biblioteca Universitaria de Sevilla ha venido ofreciendo a sus usuarios un amplio abanico de canales para atender sus consultas a través del servicio de referencia virtual: formulario, correo electrónico, FAQs, teléfono, Twitter y chat. Las consultas se canalizan mediante un bibliotecario especializado<sup>vi</sup>. Estas vías tienen en común el hecho de ser no presenciales, pero se diferencian en la inmediatez e interactividad.

Las no inmediatas, como el formulario conocido por **Consultenos**, o el correo-e, garantizan una respuesta especializada a la comunidad universitaria y en un plazo de dos días. La BUS proporciona también unas **FAQs**<sup>vii</sup> que remiten a páginas de ayuda relacionadas con distintos recursos y servicios.

La referencia inmediata, teléfono, Twitter o chat, ofrecen la comodidad de realizar la consulta en el momento en el que la necesidad surge y sin las exigencias del resto de los canales. Estas vías de comunicación son cada vez más populares no solo para los que están familiarizados con las nuevas tecnologías sino también por aquellos que reconocen su utilidad. En este sentido tenemos que referirnos tanto a los usuarios como a los bibliotecarios que deben atender las consultas.

En cuanto al **chat**, objeto de este artículo, desde finales de 2006 se iniciaron experiencias individuales de algunas Bibliotecas de Área, con plataformas como Plugoo o Meebo. En la mayoría de los casos, la elección del sistema respondía a las posibilidades de las páginas web para embeber el chat: distintos sistemas de blogs, plataformas wikis, portal de la biblioteca y otros sitios web institucionales.

Por otro lado, los datos sobre el servicio eran de bastante desigualdad entre los centros: casi la mitad de las bibliotecas de Área, habían experimentado con el chat obteniendo resultados dispares y a raíz de iniciativas individuales, que no compartían unos principios comunes. La otra mitad, por diversas razones, no se había planteado aún experimentar con un servicio de

referencia virtual, pero continuaban con una intensa actividad en la versión presencial del servicio.

## Implementación de LibraryH3lp en la BUS

Nuestra necesidad estaba de partida bien definida: idear un sistema que permitiera ofrecer un servicio de referencia virtual a todos los usuarios de la USE, con un horario lo más amplio posible, que no presentara una gran carga de trabajo extra a unos pocos bibliotecarios al estar repartido entre todos, y que dispusiera de canales que facilitaran el reenvío de las consultas especializadas, sin generar un esfuerzo adicional al usuario. ¿Y cómo conseguir todo esto? Pues encontrando un programa que permitiese rentabilizar y coordinar nuestra principal baza: un personal numeroso y experimentado en la atención al usuario.

Tras una revisión bibliográfica y barrido selectivo por las soluciones que habían encontrado bibliotecas similares a la nuestra, el programa seleccionado fue LibraryH3lp.

Para su experimentación, se contó con un grupo de trabajo formado por miembros de las bibliotecas de área que permitiera tener en cuenta las distintas realidades de los centros. Este grupo se ha venido reuniendo de forma regular desde finales de febrero de 2009.

Como herramienta de trabajo colaborativo se continuó utilizando la wiki de herramientas de la web social<sup>viii</sup>, consolidada ya desde el 2007 como plataforma de trabajo para la implementación de estas herramientas.

Se desarrolló un primer periodo de pruebas y testeo del programa durante el mes de marzo, en el que se creó el chat "alfinchat" y en el que participaron todos los miembros del grupo. Se probaron las dos opciones que LibraryH3lp ofrece para atender el chat, un cliente web en cualquier navegador o un cliente externo como *Pidgin* (un cliente chat universal)<sup>ix</sup>. Durante esta fase, los miembros del grupo interpretaron el papel de usuario para comprobar las funcionalidades del sistema y se hicieron transferencias de "usuarios" entre bibliotecarios, comprobando la inmediatez, transparencia y eficacia del sistema en este aspecto.

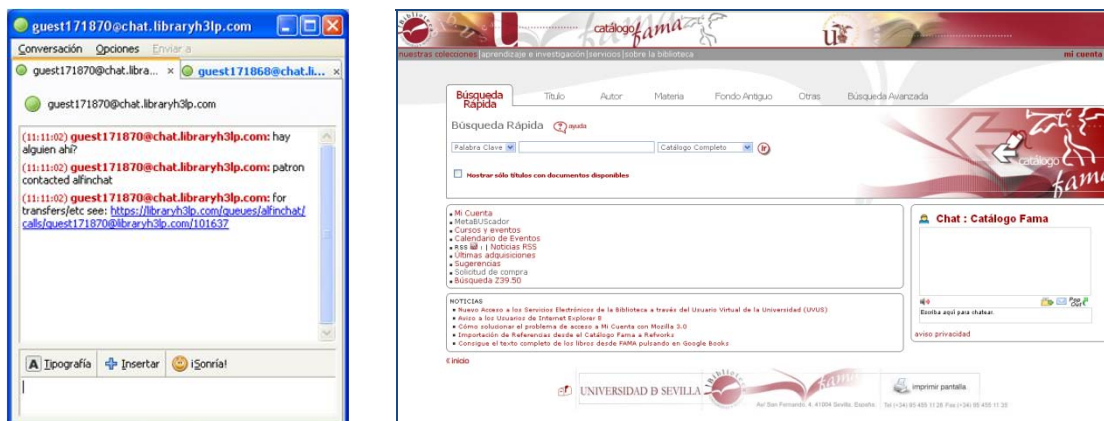


Fig. 2 Ventana de chat del bibliotecario y widget del chat en el catálogo Fama

Tras éste, se abrió un segundo período de prueba, esta vez con un chat real que se colocó en el catálogo de la BUS, *Fama*. Además, se diseñó un sistema de almacenamiento de las conversaciones alternativo al propio libraryH3lp, debido a que éste guarda el registro de las conversaciones en ficheros .zip, que no facilitan su recuperación posterior de cara a un análisis y evaluación o elaboración de faqs temáticas. Tras evaluar diversos métodos, se decidió enviar las conversaciones a una cuenta de correo en gmail y usar etiquetas para clasificar los temas.

Otro aspecto importante a decidir fué la elección de la ventana de chat que íbamos a colocar en el catálogo. De los tipos de ventana que ofrece LibraryH3lp, una primera denominada "follow me", tiene la ventaja de acompañar al usuario durante la navegación, independientemente de la página donde esté colocada; la segunda modalidad, que se embebe en la página, hace que el usuario la pierda cada vez que pincha en un enlace o realiza una búsqueda en el catálogo que le hace cambiar de página. En principio, colocamos la ventana "follow me", por razones obvias. No obstante, otra diferencia entre ambas ventanas es que el acceso a la segunda es inmediato (el usuario la ve al entrar en *Fama* y puede escribir directamente en ella), mientras que en la primera opción, tiene que clicar para abrir la ventana donde escribir su mensaje.

En los resultados de la primera semana de testeo en *Fama*, se observó un descenso en el número de consultas respecto al obtenido con el anterior sistema de chat utilizado (Plugoo), en el mismo sitio del catálogo, probablemente debido a la pérdida de inmediatez de la ventana "follow me". Se decidió cambiar al modelo embebido hasta que el sistema se encuentre asentado y los usuarios se familiaricen con el servicio.

A partir de entonces, se inicia el proceso de difusión interna, formación y puesta en marcha de los cinco chats temáticos además del chat de *Fama*, así como un periodo de prueba real con un horario que abarca casi el 80% del horario total de apertura de la biblioteca y casi 130 bibliotecarios dados de alta.

**Organización del servicio.** Puesto que LibraryH3lp permite crear distintas ventanas de chat (y dividir las por áreas temáticas, servicios o como se desee), y asignar un número ilimitado de bibliotecarios a un chat, a varios o a todos, organizamos el siguiente sistema:

Chats	Bibliotecas
Biosalud (área biomédica)	Centros de la Salud, Biología, Farmacia
Quifimat (área científica)	Física, Química, Matemáticas
Humanidades	Arquitectura, Humanidades, Comunicación, Bellas Artes
Socialchat (área de ciencias sociales)	Derecho y CC del trabajo, Empresariales, Filosofía y Psicología, Económicas, Educación

Tecnochat (área técnica)	Ingenieros, Politécnica, Informática, EUITA
Alfinchat (catálogo <i>FAMA</i> )	Todas las bibliotecas y Servicios Centrales

Como se puede ver en el cuadro, nuestro servicio se organizó por áreas temáticas, más un chat de consulta general, atendido por todos los bibliotecarios y ubicado en el lugar más visible de la biblioteca: el catálogo *Fama*.

El tipo de servicio que se ofrece, definido en la política de uso, es la asistencia en tiempo real a los usuarios de la biblioteca. Al igual que ocurre en una consulta telefónica, búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos o consultas demasiado extensas hay que redirigirlas al correo-e o a una entrevista personal con el bibliotecario temático. El chat puede considerarse una vía para la resolución de dudas y consultas, pero en otros casos, no puede ser más que una primera toma de contacto o un servicio para reconducir la consulta por la vía más adecuada.

La comunidad de usuarios a la que va dirigido en principio no tiene establecidos límites, cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual, aunque nos reservamos el derecho a restringirlo a los miembros de la comunidad universitaria, si el volumen de consultas es tal que pone en riesgo su buen funcionamiento.

El tipo de consultas queda especificado en la política de uso: aquéllas que traten sobre el funcionamiento de nuestros recursos y servicios, y solicitudes de ayuda para búsqueda y localización de información. La tarea de efectuar la búsqueda en sí y el posterior análisis de los resultados, le corresponderá siempre al usuario.

Disponer de un número tan elevado de personal, permite mantener un horario muy amplio, sobre todo en el chat del catálogo *Fama*, que cuenta con el mayor número de bibliotecarios asignados a su atención.

**Marketing interno/Formación.** El éxito de un proyecto como éste, con una organización tan flexible que no depende de establecer turnos obligatorios para que funcione, radica en que todos los bibliotecarios se sientan partícipes y adquieran cierto compromiso. Para ello hay que presentar el servicio de forma atractiva, que invite tanto al personal bibliotecario más joven, como al más experimentado. Puesto que es el personal de los centros el que lleva el mayor peso en este servicio, el objetivo a la hora de presentarlo fue el de ganar aliados que colaboraran en conseguir más adeptos dentro del personal.

Para ello, se diseñó una presentación, a la vez anuncio y tutorial, y convocamos por áreas temáticas a representantes de todas las bibliotecas. Las reuniones se celebraron en centros próximos a sus lugares de trabajo y se organizaron en dos bloques: presentación del sistema y demostración de su funcionamiento, y debate y estudio de viabilidad por los representantes de las bibliotecas. La participación en el sistema se presentó **siempre como voluntaria**. No fue necesaria más formación por la facilidad de uso del sistema.



**Compromisos y políticas de privacidad:** Los aspectos más importantes del uso del servicio de referencia virtual, desde el lado del usuario y del bibliotecario, necesitan ser recogidos en un documento que sirva de marco y referente a unos y a otros. Se redactaron dos políticas de uso para cada uno de los colectivos, bibliotecarios y usuarios, que pretenden definir el servicio y sus campo de aplicación, lo que se puede esperar de él/lo que se espera de nosotros.

Un aspecto esencial es el derecho a la privacidad de nuestros usuarios cuando nos hacen llegar sus consultas, realizadas de forma anónima y sin que requiera ninguna identificación previa para usar el servicio. Se recomienda a los usuarios que no introduzcan información personal, ya que no se puede garantizar completamente que la comunicación no pueda ser intervenida por un tercero.

Se mantiene, no obstante, un repositorio donde se almacenan las conversaciones clasificadas por temas, y se advierte al usuario en la política del servicio, que su finalidad será la evaluación y mejora constante del servicio.

El mayor "peligro" que podemos temer con este diseño, es que entren usuarios con intenciones poco serias y nos hagan perder el tiempo y la paciencia, por lo que se ha incluido un apartado en la política de uso sobre el comportamiento que se espera del usuario. Podemos afirmar, para nuestra fortuna y tranquilidad que, hasta el momento, la incidencia de comentarios poco apropiados ha sido mínima.

**Marketing externo.** El plan de marketing asegurará que el servicio llegue al conocimiento del grupo de usuarios al que va dirigido.

Se han previsto los canales habituales para la distribución de noticias, y se informará del nuevo servicio en las sesiones de formación en competencias informacionales dirigidas a toda la comunidad universitaria, insistiendo en los estudiantes de nuevo ingreso, a través del curso de orientación al estudio que reciben al comenzar las clases. Así mismo se está difundiendo a través de las aplicaciones de la web social que la biblioteca utiliza como blogs y wikis, y en sitios y redes sociales (Facebook, Tuenti, Twitter) donde la biblioteca y sus bibliotecarios participan.

Para una mayor difusión del servicio en las redes sociales y tecnologías móviles, se ha integrado el chat en nuestro perfil en Facebook así como en los perfiles de los bibliotecarios y se está trabajando en el acceso al chat a través del móvil, concretamente con la versión de LibraryH3lp para el sistema Android de Google.

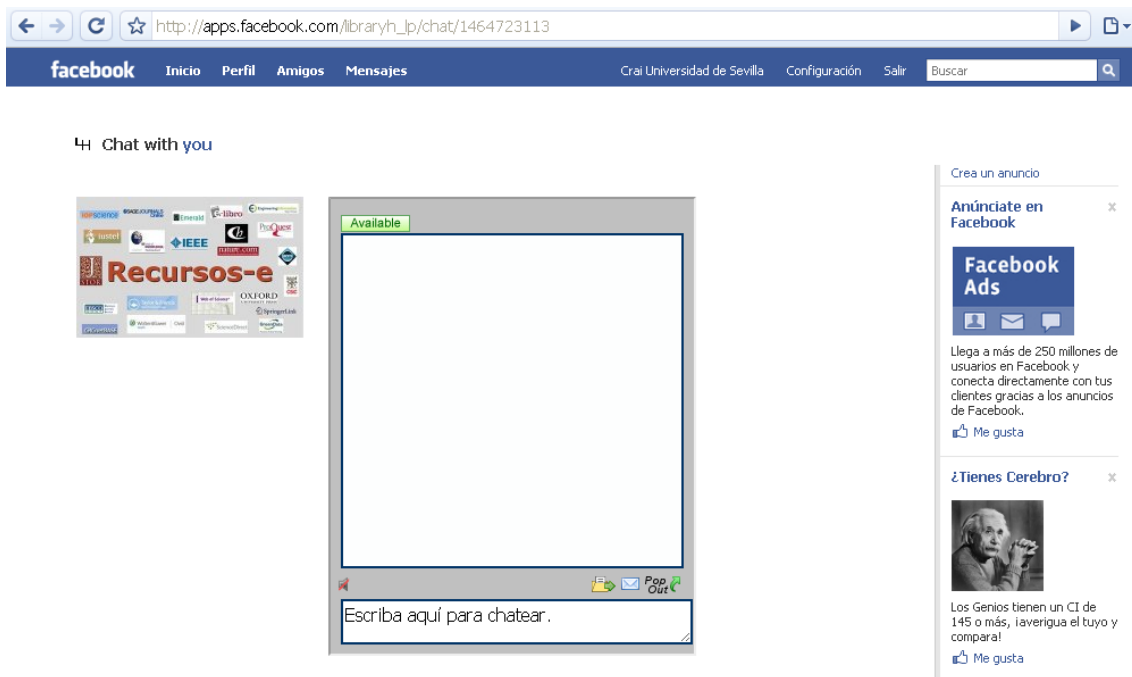


Fig. 3 Aplicación de LibraryH3lp en el perfil de la biblioteca en Facebook

Cómo marketing más tradicional, se han diseñado tarjetas con imágenes del servicio de chat así como carteles divulgativos.

**Evaluación:** La evaluación de este servicio está organizada en tres ramas: el análisis estadístico de su uso, el feedback de los usuarios y el análisis de las transcripciones.

LibraryH3lp ofrece diversos informes estadísticos en forma de gráficos que comparan el uso del chat por diferentes criterios y facilitan la tarea del análisis cuantitativo del servicio. Estos datos aportan información valiosa acerca del comportamiento de los usuarios y de los mismos bibliotecarios: horarios en los que se concentran el máximo de consultas, chats más activos o bibliotecarios más participativos.

Durante los meses de junio y julio en que el servicio ha estado funcionando en modo de pruebas y sin mayor publicidad, se han atendido un total de 301 consultas: 190 en junio (63%), y 111 en julio (37%), coincidiendo con periodo de vacaciones.



Fig. 4 Sesiones de consultas distribuidas por horas en la BUS

Como muestra la imagen superior, aunque las consultas se realizan a lo largo de todo el día, el pico mayor tiene lugar en la franja horaria de 12:00 a 14:00 horas, con diversos picos durante la tarde en que no cesa la actividad.

El chat que más consultas recibe es Alfinchat 66% (del catálogo Fama), tanto en Junio como en Julio, seguido de TechnoChat del área técnica.

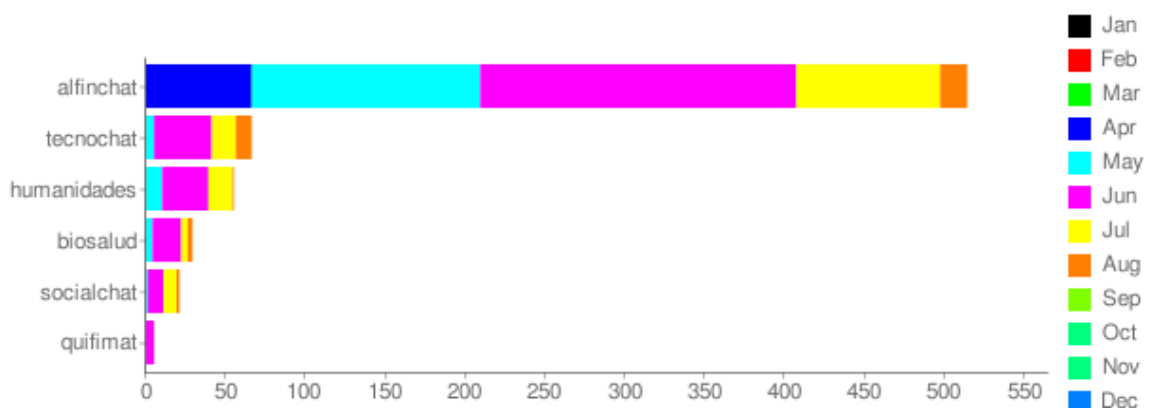


Fig. 5 Sesiones de consultas distribuidas por chats en la BUS

El análisis cualitativo lo basaremos en la cuenta de gmail que sirve de repositorio para guardar las conversaciones. A través de las etiquetas, se podrán filtrar todas las conversaciones que han tenido lugar por temas y descubrir los más comunes en las preguntas de los usuarios. Como en el análisis cuantitativo, también puede aportarnos información sobre nuestro

comportamiento al tratar virtualmente con el usuario, con vistas a detectar necesidades de formación del personal o introducir otros mecanismos que hagan posible mejorar el servicio.

Las etiquetas temáticas asignadas durante los meses de junio y julio (98 en total) se han utilizado en 314 ocasiones para describir las conversaciones, y se han agrupado en cuatro categorías: **Catálogo FAMA, Recursos electrónicos, Servicios e Información sobre las bibliotecas de la BUS**. Las preguntas sobre el uso del catálogo han sido las más abundantes, así como la localización de ejemplares o el acceso a *Mi cuenta*. En segundo lugar, las consultas han ido dirigidas hacia la localización y acceso a los recursos-e (licencias, acceso remoto, texto completo), destacando las consultas sobre Normativa Técnica. En relación a los servicios de la biblioteca, préstamo es el que más consultas ha generado con dudas sobre renovaciones o periodo de verano. Por último, un buen número de preguntas se han concentrado en solicitar información sobre aspectos concretos como horarios, localizaciones o servicios de la BUS.

Otras consultas han consistido en búsquedas bibliográficas básicas y avanzadas de diferentes temas, incidencias sobre publicaciones seriadas, sobre el propio servicio del chat o información sobre fondo antiguo.

**En cuanto al tipo de usuario**, y aunque no pedimos que se identifiquen, podemos deducir por el tipo de preguntas, que pertenecen a la comunidad universitaria de Sevilla, desde alumnos que aún no conocen los horarios, ubicaciones de las bibliotecas o la búsqueda en el catálogo, hasta usuarios de últimos cursos, doctorandos, investigadores y profesores, dado el número de consultas relativas al acceso a los recursos-e y búsquedas especializadas.

**Sobre las respuestas dadas y personal que responde**, las primeras dependen de la especialización y experiencia del operador que puede transferir la consulta si no conoce la respuesta adecuada. En numerosas ocasiones estas respuestas han incorporado direcciones URL, con enlaces a contenidos que amplían la información. En contadas ocasiones, el usuario se ha mostrado un tanto impaciente si la respuesta no es inmediata y abandona la conversación antes de que dé tiempo a contestarle. En otros, al tratarse de un servicio sin promoción y en pruebas, como así se informa convenientemente, los usuarios hacen pruebas con él sin esperar que nadie responda. Se han recibido también muchas felicitaciones, complacidos por la implantación del nuevo servicio.

**Podemos concluir** diciendo que nos estamos moviendo hacia servicios a tiempo real y esto significa que las bibliotecas deben pensar en **servicios de referencia proactivos**, que localicen situaciones en las que se necesite información y referencia, situaciones en las cuales las bibliotecas se inserten en los espacios que la gente está realmente usando. La tecnología nos lo está facilitando. Si no somos ágiles en dar una respuesta rápida a lo que el usuario demanda, un usuario cada vez más exigente e impaciente, algún otro colectivo o entidad se nos adelantará y perderemos la oportunidad y la razón de nuestro servicio.

Para la **Biblioteca de la Universidad de Sevilla**, la amplia oferta del servicio de referencia virtual con LibraryH3lp supone un auténtico reto de servicio inmediato y eficaz a la comunidad, que está resultando muy valorado, aumentando nuestra visibilidad y utilidad y por otro lado, está ofreciendo la oportunidad a los bibliotecarios de sentirse partícipes de un proyecto en común, fortaleciendo los lazos transversales. Sin lugar a dudas, el mayor valor de esta

biblioteca son sus bibliotecarios y el éxito o fracaso de un proyecto de estas características depende básicamente de ellos.

## Bibliografía

**Francoeur, S.** "My workshop on effective chat reference" *Digital Reference*, 2009 August 07, <http://www.teachinglibrarian.org/weblog/blogger.html>

**Merlo Vega, JA.** "Referencia digital y servicios electrónicos de información". *Anuario ThinkEPI*. 2009  
<http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion>

**Rettig, James.** "Reference Service: From Certainty to Uncertainty". *Advances in Librarianship*, 2006, vol. 30

**Ryan, Susan M.** "Reference Transactions Analysis: The Cost-Effectiveness of Staffing a Traditional Academic Reference Desk". *The Journal of Academic Librarianship* 2008, 34, 5.

**Sessoms, Pam, and Eric Sessoms.** "LibraryH3lp: A New Flexible Chat Reference System". *The Code4Lib Journal*, 2008, 4.

<http://journal.code4lib.org/articles/107>

---

<sup>i</sup> Abarca Villoldo, Marta. Servicios de Referencia Virtual sincrónicos en Bibliotecas Universitarias: estado de la cuestión y perspectivas. 2009 (proyecto).

<sup>ii</sup> <http://twitter.com/askusnow>

<sup>iii</sup> <http://www.intelliresponse.com>,

<sup>iv</sup> <http://uwo.intelliresponse.com/libraries/index.jsp?requestType=NormalRequest&source=4&id=1707&question=Can+I+renew+my+library+books>

<sup>v</sup> [http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online\\_Reference#Libraries\\_Using\\_libraryh3lp\\_for\\_Embedded\\_Chat](http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online_Reference#Libraries_Using_libraryh3lp_for_Embedded_Chat)

<sup>vi</sup> [http://bib.us.es/servicios/pregunte/bibliotecarios\\_especializados-ides-idweb.html](http://bib.us.es/servicios/pregunte/bibliotecarios_especializados-ides-idweb.html)

<sup>vii</sup> <http://bib.us.es/faqs-ides-idweb.html>

<sup>viii</sup> <http://herramientas2-0.pbworks.com/Servicio-de-referencia-virtual>

<sup>ix</sup> <http://www.pidgin.im/>